banque ROGERS

Sommaire du produit d'assurance de la carte World Elite[MD] Mastercard[MD] Rouge de Rogers pour Entreprise

Table des matières

SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE – ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS, ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE 2
INTRODUCTION 2
SOMMAIRE DE LA COUVERTURE 2
ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS 3
ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE 5
CONDITIONS GÉNÉRALES 6
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 6
COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE 7

SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE – ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION, PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE 8
INTRODUCTION 8
SOMMAIRE DE LA COUVERTURE 8
ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION 9
PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE 10
CONDITIONS GÉNÉRALES 11
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 11
COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE 12

SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE - ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS, ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE

ASSUREUR	ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
Compagnie d'Assurance Générale CUMIS 151, North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2 1 800 263-9120 Inscrite auprès de l'Autorité des marchés Financiers, sous le numéro de client 2000383675. www.cumis.com	**Allianz Global Assistance** 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1 800 670-4426 www.allianz-assistance.ca	**Banque Rogers** 1, Mt. Pleasant Road, 5th Floor Toronto, ON M4Y 2Y5 1 855 775-2265 www.rogersbank.com

RÉSIDENTS DU QUÉBEC

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour
Cominar 2640, boulevard
Laurier, 4e étage Québec
(Québec) G1V 5C1
1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca

INTRODUCTION

Ce sommaire du produit vous donnera un aperçu des garanties comprises dans l'assurance World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise. Il vous aidera à déterminer si cette assurance correspond à vos besoins. Ce document énonce les garanties, les exclusions, les limitations et les restrictions qui s'appliquent à cette couverture. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions. Si vous avez des questions au sujet de cette couverture, veuillez communiquer avec Allianz Global Assistance.

Vous trouverez le certificat d'assurance à l'adresse suivante :
https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx

SOMMAIRE DE LA COUVERTURE

La couverture est en vigueur pendant la période assurée décrite dans le certificat d'assurance.

COUVERTURE	LIMITES
Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays	**Durée du voyage** • *0 à 64 ans :* jusqu'à 10 jours consécutifs par voyage • *65 à 75 ans :* jusqu'à 3 jours consécutifs par voyage **Montant d'assurance maximum :** jusqu'à 1 000 000 $ par personne par voyage
Annulation de voyage, interruption de voyage et retard de voyage	*Annulation :* 1 000 $ par personne assurée (5 000 $ par compte, par voyage) *Interruption et retard :* 1 000 $ par personne assurée (5 000 $ par compte, par voyage)

ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS

L'assurance de soins médicaux d'urgence vous couvre à concurrence de 1 M$ pour les soins d'urgence nécessaires en raison d'une maladie ou d'une blessure inattendue qui survient pendant votre voyage à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ;
- être âgé de 75 ans ou moins ; et
- être assuré en vertu d'un régime public d'assurance maladie pour toute la durée du voyage.

Important : votre compte doit être en règle.

Si vous êtes âgé de 0 à 64 ans, vous êtes couvert pour des voyages d'une durée maximale de 10 jours consécutifs (y compris la date de votre départ).

AVIS

Vous n'avez pas besoin de porter les frais de votre voyage à votre carte de crédit pour bénéficier de la garantie Soins médicaux d'urgence.

Si vous êtes âgé de 65 à 75 ans, vous êtes couvert pour des voyages d'une durée maximale de 3 jours consécutifs (y compris la date de votre départ).

Détails de la couverture

GARANTIES	EXCLUSIONS
Si une urgence médicale survient pendant votre voyage, cette assurance couvre les dépenses suivantes : • Frais de soins hospitaliers ou médicaux ou de services ambulanciers d'urgence ; • Transport aérien d'urgence ou évacuation ; • Accompagnateur/Retour d'un compagnon de voyage ; • Transport au chevet du malade ; • Retour de la dépouille (rapatriement) ; • Frais supplémentaires de repas et d'hébergement ; et • Retour du véhicule	Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter : • **États de santé préexistants :** toute maladie, toute blessure, ou tout trouble de santé, qui ne sont pas stables au cours de la période de stabilité indiquée dans le certificat d'assurance. • Voyage entrepris contre l'avis d'un médecin • Certaines situations relatives à des troubles mentaux ou émotionnels. • Abus d'alcool ou de drogue, y compris un mauvais usage de médicaments. • Voyage entrepris dans le but d'obtenir un traitement médical. • Certaines situations relatives à une grossesse • Participation à des activités dangereuses ou à des actes illégaux. • Voyage dans une région pour laquelle le gouvernement canadien a émis un avertissement aux voyageurs. • Actes de guerre et de terrorisme et tout événement nucléaire.

Consultez la rubrique Garanties de l'Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.	*Consultez la rubrique Exclusions de l'Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

AVERTISSEMENT

En cas d'urgence médicale, Allianz Global Assistance doit être informée dans les 24 heures suivant l'admission à l'hôpital, et avant toute intervention chirurgicale. Tout manquement à cette obligation peut retarder le traitement de la demande de règlement et le versement du montant dû.

Consultez la rubrique Garanties de l'Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.

ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE

Si vous devez annuler, interrompre ou retarder votre voyage en raison d'un motif assuré, la portion de vos frais de déplacement réglés d'avance qui n'est pas remboursable ou qui ne peut être reportée à une date ultérieure vous sera remboursée.

- Annulation de voyage : à concurrence de 1 000 $ par personne par voyage (maximum de 5 000 $ par compte). Une annulation de voyage survient avant votre départ.
- Interruption de voyage/Retard de voyage : à concurrence de 1 000 $ par personne par voyage (maximum de 5 000 $ par compte). Une interruption de voyage et un retard de voyage surviennent pendant que vous êtes en voyage et que vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage comme prévu.

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise, et
- avoir porté le coût total de votre voyage au compte avant le départ.

Détails de la couverture

MOTIFS ASSURÉS	EXCLUSIONS
Les motifs assurés comprennent ce qui suit, mais sans s'y limiter : **Travail** • Mutation professionnelle • Cessation involontaire **Santé** • Maladie ou blessure • Décès **Autres** • Conditions météorologiques extrêmes • Publication par le gouvernement canadien d'un avertissement aux voyageurs après la date d'entrée en vigueur • Convocation à des fonctions de juré	Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter : • **États de santé préexistants :** toute maladie, toute blessure, ou tout trouble de santé, qui ne sont pas stables au cours de la période de stabilité indiquée dans le certificat d'assurance. • Raisons dont vous aviez connaissance et qui vous forcent à annuler ou écourter votre voyage. • Maladie ou décès de la personne que vous visitiez et qui vous force à interrompre votre voyage. • Certaines situations relatives à des troubles mentaux ou émotionnels. • Abus d'alcool ou de drogue, y compris un mauvais usage de médicaments. • Certaines situations relatives à une grossesse. • Actes de guerre et de terrorisme, tout événement nucléaire, ou participation à tout délit criminel. • Les sinistres remboursés par toute autre source.

AVERTISSEMENT

Si vous devez annuler votre voyage, vous devez en informer le prestataire de services de voyage dans les 48 heures, sinon, l'indemnité pourrait être réduite.

Consultez la rubrique Annulation de voyage, interruption de voyage et retard de voyage du certificat d'assurance pour plus de renseignements.

Autre assurance – La présente assurance paie uniquement les montants qui sont en excédent des montants remboursés par votre régime public d'assurance maladie (le cas échéant) et/ou par tout autre régime d'assurance ou toute autre source.

Devise – Tous les montants énoncés dans le certificat sont en dollar canadien et les remboursements seront versés en devise canadienne.

Renonciation – Aucune disposition du présent certificat d'assurance n'est réputée avoir fait l'objet d'une renonciation, ni en tout ni en partie, à moins qu'un avis écrit signé par l'assureur n'énonce clairement cette renonciation.

Action en justice – Toute action en justice à l'endroit de l'assureur doit être entreprise dans la période permise par la Loi sur les assurances ou la Loi sur la prescription des actions de votre province ou territoire de résidence. Pour les résidents du Québec, le délai de prescription est énoncé dans le Code civil du Québec.

Responsabilité d'un tiers – Si vous engagez des frais par la faute d'un tiers, l'assureur peut intenter une action en justice contre le tiers aux frais de l'assureur. Vous aiderez l'assureur en coopérant avec lui et en lui fournissant toute la documentation dont il pourrait avoir besoin. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait interférer avec le droit de l'assureur de recouvrer des fonds.

Consultez la rubrique Conditions générales dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Assistance-Voyage

Le centre des opérations met les services suivants à votre disposition en tout temps :

- *Services d'assistance avant le voyage* comme des renseignements au sujet des passeports et des visas.
- *Assistance en cas d'urgence médicale* comme le suivi de votre dossier médical et la coordination d'un transport médical d'urgence.
- *Assistance en cas d'urgence non médicale* comme des services de virement de fonds d'urgence et des services de messagerie.

Prolongation d'office de l'assurance

L'assurance est automatiquement prolongée pendant toute la durée de votre hospitalisation, plus 5 jours après que vous ayez obtenu votre congé de l'hôpital. Si une attestation médicale démontre que vous n'êtes pas médicalement apte aux déplacements en raison d'une maladie assurée, l'assurance est automatiquement prolongée jusqu'à 5 jours.

Si votre retour est retardé en raison du retard d'un véhicule, d'une compagnie aérienne, d'un autocar, d'un train ou d'un système de bacs géré par le gouvernement, l'assurance est automatiquement prolongée jusqu'à 72 heures.

Consultez la rubrique Prolongation d'office de l'assurance sous la rubrique Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat pour plus de renseignements.

Déclaration trompeuse ou non-divulgation

Si vous présentez une réclamation que vous savez fausse, vous ne serez pas assuré et votre réclamation ne sera pas remboursée.

Prolongation de votre voyage

Veuillez appeler Allianz Global Assistance si vous décidez de prolonger votre voyage.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous soumettez une demande de règlement et n'êtes pas satisfait de la décision rendue, vous avez le droit de déposer une plainte en respectant le processus ci-dessous.

1. **Communiquer avec Allianz Global Assistance**

   Si vous souhaitez interjeter appel de la décision, vous devez le faire par écrit en expliquant pourquoi la décision concernant votre demande de règlement est erronée et en soumettant de nouveaux documents justificatifs.

   Allianz Global Assistance
   Appels de décisions
   C. P. 277
   Waterloo (Ontario) N2J 4A4
   Courriel : appeals@allianz-assistance.ca

2. **Communiquer avec le bureau des pratiques équitables**

   Si votre plainte demeure non résolue après que vous ayez suivi le processus d'appel ci-dessus, vous pouvez demander au bureau des pratiques équitables d'examiner votre demande de règlement.

   Bureau des pratiques équitables
   Groupe Co-operators limitée
   101 Cooper Drive
   Guelph, ON N1C 0A4
   Téléphone : 1-877-720-6733
   Courriel : pratiquesequitables@cooperators.ca
   Site Web : www-cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/ compliment-concerns/

3. **Recours à une expertise externe**

   Si, après avoir fait appel de décision et communiqué avec le bureau des pratiques équitables de l'assureur, vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision prise au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

   Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
   Téléphone : 1 877 225-0446
   Site Web :www.scadcanada.org

   RÉSIDENTS DU QUÉBEC

   Vous pouvez demander par écrit que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

   Autorité des marchés financiers (AMF)
   Téléphone : 1 877 525-0337
   Courriel :www.renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca

4. **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

   L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements au sujet des produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités. Elle assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés d'assurance.

   Site Web :www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE – ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION, PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE

ASSUREUR	ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
Compagnie d'Assurance Générale CUMIS 151, North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2 1 800 263-9120 Inscrite auprès de l'Autorité des marchés Financiers, sous le numéro de client 2000383675. www.cumis.com	**Allianz Global Assistance** 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1 800 670-4426 www.allianz-assistance.ca	**Banque Rogers** 1, Mt. Pleasant Road, 5th Floor Toronto, ON M4Y 2Y5 1 855 775-2265 www.rogersbank.com

RÉSIDENTS DU QUÉBEC

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour
Cominar 2640, boulevard
Laurier, 4e étage Québec
(Québec) G1V 5C1
1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca

INTRODUCTION

Ce sommaire du produit vous donnera un aperçu des garanties comprises dans l'assurance World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise. Il vous aidera à déterminer si cette assurance correspond à vos besoins. Ce document énonce les garanties, les exclusions, les limitations et les restrictions qui s'appliquent à cette couverture. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions. Si vous avez des questions au sujet de cette couverture, veuillez communiquer avec Allianz Global Assistance.

Vous trouverez le certificat d'assurance à l'adresse suivante :
https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx

SOMMAIRE DE LA COUVERTURE

La couverture est en vigueur pendant la période assurée décrite dans le certificat d'assurance.

COUVERTURE	LIMITES
Assurance exonération des dommages par collision	*Durée de la location :* 31 jours consécutifs *Prix de détail suggéré par le* fabricant : *65000 $*
Protection d'achats et prolongation de garantie	*Protection d'achats :* 90 jours à partir de la date d'achat *Prolongation de garantie :* le double de la garantie originale, à concurrence d'une année de prolongation

ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible :

- le contrat de location doit être non renouvelable et sa durée ne peut dépasser 31 jours ;
- vous devez être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ;
- le véhicule de location doit être loué par vous ;
- le véhicule de location doit être loué auprès d'une agence de location d'automobiles ;
- l'incident doit survenir pendant la période assurée ;
- les frais de location doivent avoir été portés en totalité à votre carte de crédit ;
- un seul véhicule de location peut être loué pendant la période de location ;
- vous devez renoncer à l'assurance exonération des dommages par collision offerte par l'agence de location d'automobiles ; et
- une personne dont le nom figure sur le contrat de location doit conduire le véhicule de location.

Détails de la couverture

GARANTIES	EXCLUSIONS
Lorsque la durée de la location ne dépasse pas 31 jours consécutifs, l'Assurance exonération des dommages par collision couvre le véhicule de location, dont le prix de détail suggéré par le fabricant est d'au plus 65 000 $, pour ce qui suit : • les dommages ; • le vol, y compris les pièces ou les accessoires ; • les frais imputés pour perte de jouissance ; et • le remorquage.	Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter : • Le coût de l'assurance offerte par l'agence de location. • Les véhicules de location utilisés pour le transport de biens ou passagers. • Les véhicules particuliers exclus, comme les camions, les remorques, les véhicules tout-terrain, les motocyclettes ou les voitures anciennes. • L'usure normale et la détérioration graduelle. • La violation du contrat de location. • La conduite hors route ou les concours de vitesse. • Une intoxication. • Un voyage dans une région pour laquelle le gouvernement canadien a émis un avertissement aux voyageurs.

AVERTISSEMENT

La présente couverture ne comporte aucune forme d'assurance de personnes de responsabilité civile automobile, dommages corporels ou matériels. Il vous incombe de vous munir d'une assurance responsabilité civile convenable.

- *Consultez la rubrique Assurance exonération des dommages par collision du certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE

Protection D'achats

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ; et
- porter la totalité du prix d'achat d'un article au compte.

GARANTIES	EXCLUSIONS
• La Protection d'achats offre une couverture en cas de vol ou de dommages des articles assurés pendant 90 jours après la date de l'achat. • On vous remboursera le prix d'achat ou le coût de la réparation ou du remplacement. • Le maximum total viager de couverture pouvant s'appliquer aux assurances Protection d'achats et Prolongation de garantie est de 60 000 $.	Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter : • Certains articles particuliers, y compris de l'argent comptant, des animaux, des plantes, des produits de consommation, des téléphones cellulaires, et des bijoux. • Des articles usagés ou ayant été remis à neuf. • Articles destinés à la revente. • Des véhicules moteurs, leurs pièces et leurs accessoires. • Un mauvais usage ou de l'usure. • Un vol perpétré dans un véhicule ou une résidence lorsqu'il n'y a pas évidence d'entrée par effraction.

Consultez la rubrique Protection d'achats du certificat d'assurance pour plus de renseignements.

Prolongation de garantie

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible :

- vous devez être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ;
- vous devez porter la totalité du prix d'achat d'un article au compte ;
- la garantie originale du fabricant doit être valide au Canada ; et
- si la garantie originale du fabricant est de plus de cinq ans, vous devez inscrire l'article auprès d'Allianz Global Assistance à l'intérieur d'un an à compter de la date d'achat.

GARANTIES	EXCLUSIONS
• La Prolongation de garantie prolonge la garantie originale du fabricant pour une durée maximale d'un an. • Cette couverture respecte les mêmes modalités que la garantie originale du fabricant. • Vous serez remboursé du moindre du coût de la réparation ou du remplacement de l'article. • Le maximum total viager de couverture pouvant s'appliquer aux assurances Protection d'achats et Prolongation de garantie est de 60 000 $.	Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter : • L'arrêt des activités commerciales du fabricant original. • Des articles usagés ou ayant été remis à neuf. • Des véhicules moteurs, leurs pièces et leurs accessoires. • Les articles garantis à vie. • Un mauvais usage ou l'usure. • Un vol perpétré dans un véhicule ou une résidence lorsqu'il n'y a pas évidence d'entrée par effraction.

IMPORTANT

Si la garantie originale du fabricant ne comprend pas l'option de remplacement de l'article au lieu de sa réparation, l'assurance Prolongation de garantie ne fournira pas l'option de remplacement.

Consultez la rubrique Prolongation de garantie du certificat d'assurance pour plus de renseignements.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Autre assurance – La présente assurance paie uniquement les montants qui sont en excédent des montants remboursés par votre régime public d'assurance maladie (le cas échéant) ou par tout autre régime d'assurance ou toute autre source.

Devise – Tous les montants énoncés dans le certificat sont en dollar canadien et les remboursements seront versés en devise canadienne.

Renonciation – Aucune disposition du présent certificat d'assurance n'est réputée avoir fait l'objet d'une renonciation, ni en tout ni en partie, à moins qu'un avis écrit signé par l'assureur n'énonce clairement cette renonciation.

Action en justice – Toute action en justice à l'endroit de l'assureur doit être entreprise dans la période permise par la *Loi sur les assurances* ou la *Loi sur la prescription des actions* de votre province ou territoire de résidence. Pour les résidents du Québec, le délai de prescription est énoncé dans le *Code civil du Québec*.

Responsabilité d'un tiers – Si vous engagez des frais par la faute d'un tiers, l'assureur peut intenter une action en justice contre le tiers aux frais de l'assureur. Vous aiderez l'assureur en coopérant avec lui et en lui fournissant toute la documentation dont il pourrait avoir besoin. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait interférer avec le droit de l'assureur de recouvrer des fonds.

Consultez la rubrique Conditions générales dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Assistance-voyage

Le centre des opérations met les services suivants à votre disposition en tout temps :

- *Services d'assistance avant le voyage* comme des renseignements au sujet des passeports et des visas.
- *Assistance en cas d'urgence médicale* comme le suivi de votre dossier médical et la coordination d'un transport médical d'urgence.
- *Assistance en cas d'urgence non médicale* comme des services de virement de fonds d'urgence et des services de messagerie.

Déclaration trompeuse ou non-divulgation

Si vous présentez une réclamation que vous savez fausse, vous ne serez pas assuré et votre réclamation ne sera pas remboursée.

Prolongation de votre voyage

Veuillez appeler Allianz Global Assistance si vous décidez de prolonger votre voyage.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous soumettez une demande de règlement et n'êtes pas satisfait de la décision rendue, vous avez le droit de déposer une plainte en respectant le processus ci-dessous.

1. **Communiquer avec Allianz Global Assistance**

   Si vous souhaitez interjeter appel de la décision, vous devez le faire par écrit en expliquant pourquoi la décision concernant votre demande de règlement est erronée et en soumettant de nouveaux documents justificatifs.

   Allianz Global Assistance
   Services des appels
   C. P. 277
   Waterloo (Ontario) N2J 4A4
   Courriel : appeals@allianz-assistance.ca

2. **Communiquer avec le bureau des pratiques équitables**

   Si votre plainte demeure non résolue après que vous ayez suivi le processus d'appel ci-dessus, vous pouvez demander au bureau des pratiques équitables d'examiner votre demande de règlement.

   Bureau des pratiques équitables
   Groupe Co-operators limitée
   101 Cooper Drive
   Guelph, ON N1C 0A4
   Téléphone : 1-877-720-6733
   Courriel : pratiquesequitables@cooperators.ca
   Site Web : www-cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/ compliment-concerns/

3. **Recours à une expertise externe**

   Si, après avoir fait appel de décision et communiqué avec le bureau des pratiques équitables de l'assureur, vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision prise au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

   Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
   Téléphone : 1 877 225-0446
   Site Web :www.scadcanada.org

   RÉSIDENTS DU QUÉBEC

   Vous pouvez demander par écrit que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

   Autorité des marchés financiers (AMF)
   Téléphone : 1 877 525-0337
   Courriel :www.renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca

4. **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**
   L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements au sujet des produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités. Elle assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés d'assurance.

   Site Web :www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html